

Bogotá, 04 de abril de 2021

Señor: **CUN**: 4433211005666008
FELIX HELI CONTRERAS MARTINEZ

Motivo: Derecho de Petición – Abonados Nº 75787994 - 75813647

Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación presentada en donde nos manifiesta no estar recibiendo las facturas físicas de las líneas telefónicas en referencia, al respecto le informamos lo siguiente.

Realizando la verificación en nuestro sistema se pudo evidenciar que para la línea 75787994 todas las facturas están siendo enviadas de manera correcta a la dirección CL 2K 202 4 Chapinero – Atalaya en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander como se muestra a continuación.



210328108510001299

RTE
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
Nit. 830.122.566-1
Tr. 60 No. 114A-55 Bogotá COD POSTAL: 111121800
Tel. 018000 930930 - 018000 940099 www.movistar.co

OS 1020210323020
Cons. 1253
CP 540013
Ruta
Zona 5400107
Peso 100 gr.
Valor $695,01
BEC-151610444
Objeto Postal

DEST
CONTRERAS MARTINEZ FELIX
CL 2K 202 4 CHAPINERO - CHAPINERO ATALAYA
CUCUTA NORTE DE SANTANDER 23
1867 Tel.
Cliente - Cuenta 2533653100

TMPO_EXP_NT_SAN Lic MinCom 576 Nit: 806005329-4
Fecha Impresión 28 03 2021 09:03:59
Fecha límite de Entrega: 12/04/2021

FDA. VERDE
PTA BLANCA 05 04 21

Nombre y/o Sello | Hora | D | M | A

INTENTO ENTREGA
DIRECCION ERRADA
NO RESIDE
DESCONOCIDO
REHUSADO
NO RECLAMADO
OTROS

Para la línea telefónica 75813647 igualmente se confirma que todas las facturas están siendo enviadas de manera correcta a la dirección AV 12 B CL 4 N 82 Chapinero Atalaya en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander como se muestra a continuación.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP | Transv. 60 (Av. Suba) No. 114 A - 55 Bogotá D. C. | Teléfono 57 1 593 5399 | www.movistar.co

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Transv. 60 (Av. Suba) No. 114 A - 55 Bogotá DC Teléfono 57 1 593 5399 5399





210314108510001582

RTE
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
Nit. 830.122.566-1
Tr. 60 No. 114A-55 Bogotá
Tel. 018000 930930 - 018000 940699 COD POSTAL: 111121000
www.movistar.co

OS
Cons. 1020210309020
CP 1582
Ruta 540013
Zona 5400107
Peso 100 gr.
Valor $695,01
BEC-103970889
Objeto Postal

DEST
CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI
AV 12 B CL 4 N 82 NSE:0 CHAPINERO ATALAYA
CUCUTA NORTE DE SANTANDER 9
Cliente - Cuenta 1881 Tel.
2423111101
TMPO_EXP_NT_SAN Lic MinCom 576 Nit: 800005329-4

Fecha Impresión 15 03 2021 09:03:08
Fecha límite de Entrega: 27/03/2021

FDA VERDE BLANCA
PTA 22 03 21

Nombre y/o Sello | Hora | D | M | A

INTENTO ENTREGA
DIRECCION ERRADA
NO RESIDE
DESCONOCIDO
REHUSADO
NO RECLAMADO
OTROS

Por lo anterior le indicamos que no se realiza ninguna modificación debido a que sus facturas están siendo enviadas correctamente de acuerdo con su requerimiento, cabe aclarar que cuando se le indico que únicamente se podía entregar una factura física se hacía referencia a cada línea, por lo que si usted requiere que las facturas de las dos líneas sean enviadas a la misma dirección lo puede solicitar a través de nuestros canales de atención donde se modificara.

Lo anterior teniendo en cuenta que en su comunicado no es claro a qué dirección requiere que se envíen debido a que informa que las dos direcciones corresponden al mismo predio. Por lo cual le recordamos que es responsabilidad directa del cliente tener la información actualizada y en caso de alguna modificación puede solicitarla con nuestros canales de atención.

Igualmente al validar en la respuesta del Recurso de Reposición no se informa que se realiza modificación en la dirección de envío de sus facturas, únicamente se le informa a donde están siendo enviadas.

Es importante mencionar que de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 2.1.12.1. Pago oportuno de la resolución 5111 de 2017. El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.

Por lo anterior se confirma que debido a que algunas facturas han sido pagadas de manera extemporánea (después de la fecha limite de pago) se realiza la suspensión por deuda y de esta manera el cobro por reconexión el cual procedente.

Es de aclarar que los cargos de reconexión están definidos por políticas internas de la compañía y bajo los lineamientos de la Resolución 5111 de 2017 de la CRC. Por las razones expuestas, se sugiere cumplir con las fechas de pago oportunas, ya que el sistema de la empresa tiene dispuestas dichas fechas para realizar los cortes de facturación y efectuar las suspensiones del servicio de forma automática.

Por otra parte, respecto a las fallas técnicas que indica haber presentado con las líneas telefónicas en referencia le indicamos lo siguiente:

Cabe mencionar que de acuerdo con la resolución 5111 de 2017 el usuario cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en la misma. Por lo cual, la reclamación por los periodos anteriores no fue presentada de manera oportuna, por lo que no procede efectuar ajustes de ningún tipo.

Así las cosas, se confirma que con la línea 75813647 no se evidencian reportes de fallas técnicas; no obstante, es oportuno recordarle que, con relación a las obligaciones de los usuarios, se indica como una de ellas: "*Informar al proveedor sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las acciones sugeridas por el proveedor con el fin de preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones*".

Para la línea 75787994 únicamente se presentó un reporte por fallas del 24 al 26 de noviembre de 2020 el cual fue solucionado y se aplico el correspondiente descuento con la respuesta emitida al Recurso de Reposición con CUN 4433201023777986, por lo que no aplica descuento o ajuste adicional por este concepto bajo ninguna de las dos líneas telefónicas.

En ese sentido, es pertinente reiterar que es deber del cliente reportar las fallas que se presenten en el funcionamiento de sus servicios, para lo cual, la compañía tiene establecidos los canales de atención al usuario, entre ellos, las líneas de atención mencionados al final de la presente comunicación.

Asimismo, de acuerdo con lo manifestado en su comunicado donde nos solicita enviar visita para un daño en la línea 75787994, por lo cual le confirmamos que hemos remitido su requerimiento a nuestro Call Center Técnico con el fin de que realicen las validaciones necesarias y en los próximos 5 días, logren un contacto efectivo con usted para asegurar el correcto funcionamiento y la disponibilidad plena de su servicio.

Cabe aclarar que lo indicado en cada una de sus facturas correspondiente a evitar reportes negativos corresponde a algo informativo únicamente, teniendo en cuenta que si usted realiza sus pagos correctamente y en las fechas establecidas esto no sucederá.

Respecto a los comprobantes de los pagos realizados por usted le informamos que Movistar entrega certificados de los pagos realizados de acuerdo con los periodos que solicite el cliente mediante nuestros canales de atención, por lo que es necesario que usted lo solicite.

Es importante recordar que Movistar tiene varios centros de experiencia habilitados para que usted radique sus derechos de petición y no únicamente en los de Bogotá, así como también existen varios canales por donde los puede radicar sin tener que ir a un punto físico.

Le manifestamos que la empresa no puede destinar un solo correo para la el envío de correspondencia de todos los derechos de petición, debido a que estos unicamente son enviados

a la dirección o correo de notificación que informe el cliente debido a que por seguridad estas respuestas únicamente se envían a cada titular.

En cuanto a los pagos estos pueden ser realizados por internet y usted podrá consultar toda la información de su cuenta a través de la app Mi Movistar registrándose y registrando la cuenta de sus servicios.

Le recordamos que los saldos pendientes sobre las cuentas pueden cambiar únicamente si se aplica algún ajuste o descuento de lo contrario los valores son iguales tanto los que se indican en el centro de experiencia como en las empresas recaudadoras.

Quedamos atentos al pronunciamiento de las entidades a las que hace referencia, por lo que una vez sea trasladado por ellos serán atendidos por Movistar.

Por lo que nos permitimos informarle que en este documento damos respuesta en primera instancia a todas sus Peticiones e inquietudes, contenidas en su Derecho de Petición. No obstante, si usted considera que aun así, esta decisión debe conocerla la SIC, le solicitamos que personalmente se dirija a ellos para tal fin.

Como se confirmo anteriormente en sus facturas que han sido enviadas de manera satisfactoria se entrega la información correcta para los pagos, sin embargo, usted mediante cualquiera de nuestros canales o la App Mi Movistar podrá consultar el número de cuenta, datos del cliente y valores pendientes para realizar los pagos.

Cabe aclarar que en caso de presentarse alguna reclamación antes de la fecha límite de pago el cliente deberá hacer los pagos de los valores que no son objeto de reclamación para evitar suspensión por deuda de lo contrario si aplica una suspensión y cobro de reconexión, es importante indicar que esto únicamente aplica para reclamos interpuestos directamente a Movistar.

Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la compañía:

RESUELVE

Atender su reclamación de forma parcialmente favorable.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al *611 o desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo (1)-5885204 o desde una línea celular 0315885204 (aplica costos de llamada de acuerdo con su



operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

Adicionalmente, lo invitamos a que acceda a nuestro número de WhatsApp 3152333333 para consultar todos sus requerimientos.

Cordialmente,

Alejandro Llano Gutiérrez
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR´s
Gerencia de Atención Escrita
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC
Elaboró: Jennifer Murillo

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónico (página web o red social), línea gratuita de atención al usuario número 018000 930 930 desde su teléfono fijo o *611 desde su móvil Movistar o mediante comunicación escrita.